

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT ATAS KUALITAS
PELAYANAN KANTOR KECAMATAN SIBERUT SELATAN KABUPATEN
KEPULAUAN MENTAWAI**

Yulina Eliza
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Perdagangan Padang
Email : yulinaeliza@yahoo.co.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Kecamatan Siberut Selatan Kabupaten Kepulauan Mentawai. Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian penjelasan (*explanatory research*), karena dalam penelitian ini berusaha mengembangkan konsep, menghimpun fakta, dan menjelaskan hubungan kausal antara variabel penelitian melalui pengujian hipotesa. Populasinya adalah seluruh masyarakat yang ada di Kecamatan Siberut Selatan yang berurusan dengan aparaturnya Kecamatan sedangkan metode sampling menggunakan teknik *accidental sampling* sehingga ditetapkan jumlah sampel 100 orang. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Linear Sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Siberut Selatan Kabupaten Kepulauan Mentawai yang diperlihatkan oleh t hitung $> t$ tabel ($10,716 > 1,645$). Hal ini juga dibuktikan dari hasil pengujian signifikansi yang menyertainya yaitu $Sig = 0,00$ yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$.

Kata kunci: pelayanan, kepuasan, kantor camat mentawai

LATAR BELAKANG PENELITIAN

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan/masyarakat. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan/masyarakat untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan institusi/perusahaan. Dalam jangka panjang, institusi/perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan/masyarakat dimana perusahaan/institusi memaksimalkan pengalaman pelanggan/masyarakat yang menyenangkan dan meminimumkan yang kurang menyenangkan (Atmawati dan Wahyuddin, 2007). Kualitas pelayanan merupakan salah satu variabel yang cukup penting dalam pelaksanaan tugas kemasyarakatan atau tugas pelayanan umum (Nitisemito, 2001 : 160). Dengan demikian jika seorang aparaturnya mampu memberikan pelayanan yang tinggi maka masyarakat akan merasa puas, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan rendah, maka masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan merasa tidak puas.

Kantor Kecamatan Siberut Selatan merupakan salah satu contoh instansi yang harus memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan kelengkapan administrasi, surat-surat dan sebagainya. Kantor Kecamatan Siberut sebagai instansi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan umum senantiasa dituntut untuk bekerja secara optimal melayani masyarakat.

KAJIAN PUSTAKA

Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja dengan hasil yang diinginkan (Kotler, 2005). Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa amat puas. Sedangkan Jacobalis (Suryo, 1998) menyatakan bahwa kepuasan adalah rasa lega atau senang karena harapan tentang sesuatu terpenuhi.

Menurut Tse dan Wilton (dalam Tjiptono, 2004) disebutkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pengguna jasa adalah respon pengguna jasa terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja setelah menggunakannya. Kepuasan pengguna jasa merupakan fungsi dari harapan dan kinerja. Oliver (dalam Tjiptono, 2004) memberikan pendapat bahwa kepuasan keseluruhan ditentukan oleh ketidaksesuaian harapan yang merupakan perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan merupakan fungsi positif dari harapan pengguna jasa dan keyakinan diskonfirmasi. Dengan demikian kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat merupakan respon dari perbandingan antara harapan dan kenyataan.

Dikemukakan oleh Logothetis (Warella, 2007) "Kualitas adalah pemenuhan terhadap kebutuhan dan harapan pengguna jasa atau klien serta kemudahan memperbaikinya secara berkesinambungan". Sedangkan menurut Doming (Tjiptono, 2004: 48) menjelaskan "Kualitas merupakan suatu tingkatan yang dapat diprediksi dari keseragaman dan ketergantungan pada biaya yang rendah dan sesuai dengan pasar".

Berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan, pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan suatu konsep yang abstrak dan sukar dipahami (Tjiptono, 2004). Hal ini dikarenakan adanya empat karakteristik jasa/layanan yang unik yang membedakannya dari barang, yaitu tidak berwujud, tidak terpisah antara produksi dan konsumsi, outputnya tidak terstandar dan tidak dapat disimpan.

Kotler (2009) bahwa kualitas harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen. Persepsi konsumen terhadap kualitas layanan itu sendiri merupakan penilaian menyeluruh konsumen atas keunggulan suatu layanan. Terdapat 5 (lima) determinan kualitas jasa yang dapat dirincikan sebagai berikut :

1. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pengguna jasa dan memberikan jasa dengan cepat
3. Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan aparatur serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau "assurance"
4. Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pengguna jasa.
5. Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Mengukur kualitas pelayanan berarti membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Parasuraman dkk (Tjiptono, 2004) menggunakan skala multi item yang diberi nama servqual (*service quality*). Alat ini dimaksudkan untuk mengukur harapan dan persepsi pengguna jasa dan kesenjangan (*gap*) yang ada di model kualitas jasa. Dikemukakan oleh Lehtinen (Tjiptono, 2004) bahwa ada dua dimensi kualitas jasa, yaitu *process quality* (yang dievaluasi pengguna jasa selama jasa diberikan) dan *output quality* (yang dievaluasi setelah jasa diberikan).

METODE PENELITIAN

Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah 100 orang masyarakat Kecamatan Siberut Selatan yang sedang mengajukan permohonan pembuatan atau surat pengantar pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), IMB, Akte Kelahiran surat tanah dan surat-surat lainnya.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Metode dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 orang responden. Kuesioner dengan bentuk pertanyaan tertutup, yaitu kuesioner yang menyajikan pertanyaan dengan pilihan jawabannya. Pengukuran data dilakukan oleh penulis yaitu dengan skala likert. Pertanyaan ini mempunyai skor tertinggi 5 (lima) dan terkecil 1 (satu).

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*. Menurut Soehartono (2002), *Accidental sampling* disebut juga *convinience sampling*. Seperti yang ditunjukkan oleh namanya, orang yang diambil sebagai anggota sampel adalah mereka yang kebetulan ditemukan atau mereka yang mudah diterima dan dijangkau.

Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat yang sedang mengajukan permohonan pembuatan atau surat pengantar pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), IMB, Akte Kelahiran surat tanah dan surat-surat lainnya .

Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional variabel dalam penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 1
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1	Kepuasan masyarakat (Variabel Y)	Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumendari produk atau jasa yang dihasilkannya	Tanggapan masyarakat yang meliputi tingkat kinerja dan tingkat harapan terhadap kualitas pelayanan	Skala likert
2	Kualitas pelayanan (Variabel X)	Kualitas adalah pemenuhan terhadap kebutuhan dan harapan pengguna jasa atau klien serta kemudahan memperbaikinya secara berkesinambungan	- <i>Reliability</i> - <i>Responsiveness</i> - <i>Assurance</i> - <i>Tangible</i>	Skala likert

Teknik Pengolahan Data

Data yang telah diperoleh diolah dan disajikan dalam bentuk tabel, kemudian data tersebut dianalisis menggunakan alat analisis yang peneliti akan gunakan. Analisis kuantitatif, yaitu analisa yang menginterpretasikan data dalam bentuk angka-angka. Analisis ini digunakan sebagai alat bantu statistik, sehingga

memudahkan penulis menafsirkan data mentah yang diperoleh. Penulis menghitung dengan menggunakan aplikasi software SPSS 16.

Reliabilitas dan Validitas

Untuk mendapatkan kualitas hasil penelitian yang bermutu dan baik, maka terlebih dahulu harus dilakukan uji validitas dan reliabilitas agar data-data yang diperoleh valid dan reliable. Pengujian validitas adalah pengujian untuk mengetahui kemampuan indikator-indikator suatu konstruk (variable laten) untuk mengukur konstruk tersebut secara akurat.

Variabel indikator memenuhi kriteria valid jika memiliki *corrected item-total correlation* yang bernilai positif. Jika masih terdapat nilai *corrected item-total correlation* yang bernilai negatif, maka harus dilakukan pengujian kembali sampai tidak ada *corrected item-total correlation* yang bernilai negatif. Setelah dilakukan uji validitas, hal selanjutnya yang harus dilakukan adalah pengujian reliabilitas. Pengujian reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila diukur dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama. Indikator untuk uji reliabilitas adalah *Cronbach Alpha*. apabila nilai *Alpha Cronbach* > r tabel berarti menunjukkan instrumen yang digunakan reliabel (Suliyanto, 2005).

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah residual yang diteliti berdistribusi normal atau tidak dengan menggunakan analisis menggunakan uji statistik yaitu analisis *kolmogorov – smirnov*. (Suliyanto, 2005)

Uji Multikolinearitas

Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinearitas antar variabel independen yang memiliki kemiripan dengan variabel independen lain dalam satu model. Salah satu caranya adalah dengan melihat dari tabel *coefficient correlation* antar variabel bebas. Jika nilai korelasinya tidak lebih dari 0.5, maka model tidak terdapat multikolinieritas. Jika kurang dari 0.5 hal ini tidak terjadi gejala multikolinieritas, artinya tidak adanya hubungan antar variabel bebas. (Suliyanto, 2005)

Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah varian residual yang tidak konstan pada regresi sehingga akurasi hasil prediksi menjadi meragukan. Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu observasi ke observasi yang lain. Untuk mendeteksi gejala heteroskedastisitas, ada atau tidaknya heteroskedastisitas dari pola gambar Scatterplot model. Jika nilai probabilitasnya > nilai alpha (0.05), maka dapat dipastikan model tidak mengandung unsur heteroskedastisitas atau $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada alpha 0.05 (Suliyanto, 2005).

Uji Regresi Sederhana

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi linear sederhana. Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat atas perubahan dari setiap peningkatan atau penurunan variabel bebas yang akan mempengaruhi variabel terikat. Persamaan Regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b X$$

Dimana :

Y = Kepuasan Masyarakat, dan X = Kualitas Pelayanan

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dimulai dengan melakukan uji asumsi klasik, kemudian baru dilakukan uji analisis regresi.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Berdasarkan uji normalitas yang dilakukan ternyata datanya normal yang ditunjukkan oleh tabel 2 di bawah ini. Diperlihatkan uji kolmogorov smirnov untuk Y dan X lebih besar dari 0,05. Hal ini sudah menunjukkan datanya normal.

Tabel 2
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Y	X
N		100	100
Normal Parameters a,b	Mean	36,9800	53,6900
	Std. Deviation	6,26354	8,19669
Most Extreme Differences	Absolute	,129	,060
	Positive	,080	,035
	Negative	-,129	-,060
Kolmogorov-Smirnov Z		1,286	,605
Asymp. Sig. (2-tailed)		,073	,858

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Multikolinearity

Selanjutnya dilakukan uji multikolinearity untuk menguji variabel independen yang memiliki kemiripan dengan variabel independen lain dalam satu model. Hasil uji diperlihatkan pada tabel 3 berikut ini:

Tabel 3
Uji Multikolinearity

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	6,844	2,845		2,406	,018		
X	,561	,052	,735	10,716	,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Y

Uji Multikolinearity yang penulis lakukan diperlihatkan pada tabel t Ternyata nilai VIF tersebut rendah yaitu lebih kecil dari 10 yang menunjukkan tidak ada kasus multikolinearity dalam penelitian ini. Multikolinearity juga bisa ditunjukkan oleh toleransi yang lebih besar dari 0,10 Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada kasus Multikolinearity dalam penelitian ini.

Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas diperlihatkan dalam tabel 4 yaitu :

Tabel 4
Uji Heterokedastisitas

Correlations

		X	Unstandardized Residual
Spearman's rho X	Correlation Coefficient	1,000	,034
	Sig. (2-tailed)	.	,736
	N	100	100
Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	,034	1,000
	Sig. (2-tailed)	,736	.
	N	100	100

Uji Heterokedastisitas yang dilakukan ternyata korelasi antara variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap residualnya tingkat signifikansinya $0,736 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada kasus heterokedastisitas dalam penelitian ini.

Analisis Regresi

Analisis regresi dilakukan untuk mengetahui pengaruh variable bebas terhadap variable terikat. Artinya untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Siberut Selatan.

Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi (*R Square*) adalah 0.735 yang artinya 73,5% variabel kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan. Sedangkan 26,5 % lagi dijelaskan oleh variable lain yang tidak masuk dalam model penelitian.

Tabel 5
Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,735 ^a	,540	,535	4,27193

a. Predictors: (Constant), X

Persamaan Regresi

Berdasarkan tabel *coefficients* regresi pada table 6 maka dibentuk persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = 6,844 + 0,561 X$$

Artinya angka yang menunjukkan pada persamaan regresi tersebut membuktikan bahwa ada pengaruh positif dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Siberut Selatan Kabupaten Kepulauan Mentawai.

Tabel 6
Persamaan Regresi

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6,844	2,845		2,406	,018
X	,561	,052	,735	10,716	,000

a. Dependent Variable: Y

Uji Hipotesis (t)

Ada pengaruh secara nyata antara variabel kualitas pelayanan yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud. Berdasarkan pada tabel 6 diperlihatkan bahwa variabel kualitas pelayanan signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($10,716 > 1,645$). Hal ini juga dibuktikan dari hasil pengujian signifikansi yang menyertainya yaitu $Sig = 0,00$ yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$.

KESIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Simpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Siberut Selatan Kabupaten Kepulauan Mentawai.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Kantor Kecamatan Siberut Selatan untuk lebih memperhatikan/mempedulikan dengan kualitas pelayanan yang diberikan pada masyarakat. Dengan kepedulian ini diharapkan kepuasan masyarakat atas pelayanan dari Kantor Kecamatan Siberut Selatan akan bisa dipenuhi. Masyarakat yang puas menunjukkan kinerja dari institusi / kantor adalah baik dan sebaliknya.
2. Mengingat bahwa di samping faktor kualitas pelayanan masih ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat yang dilayani, maka Kantor Kecamatan Siberut Selatan perlu memperhatikan pula faktor-faktor lain seperti kurang tersedianya formulir, kurangnya alat transportasi dan minimnya dana operasional yang dapat menghambat kinerja dari aparaturnya Kantor Kecamatan Siberut Selatan Kabupaten Kepulauan Mentawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Pendekatan Praktek*, PT. Rineka Cipta, Jakarta,
- Dwiyanto. 1995. *Kepuasan Masyarakat Publik*. Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.

- F Tjiptono. 2004, *Total Quality Management*, Yogyakarta, Andi Offset
- Ferdinand. 2006, *Metode Penelitian Manajemen*, BP Undip. Semarang
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate* dengan program SPSS, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ilyas Y, 2001, *Kinerja, Teori Penilaian dan Penelitian*, Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan, FKM UI, Depok
- J. Supranto, M.A. 2002. *Metode Peramalan Kuantitatif untuk Perencanaan Ekonomi dan Bisnis*, Jakarta : Rineka Cipta. Makridakis, Spyros
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management*. (Edisi Indonesia oleh Hendra Teguh, Ronny dan Benjamin Molan). PT Indeks: Jakarta
- Kotler, Philip, 2009, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi 11, Prenhallindo, Jakarta
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary, 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Erlangga. Jakarta
- Lukman. 2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Semangat Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Yang dilayani pada Kantor Kecamatan Sangir Batang Hari
- Munir, B. 2001. *Dinamika Kelompok*. Jakarta: Pusdiklatkes.
- Moenir, HAS. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Moekijat. 2003, *Manajemen Personalialia*, BPFE, Yogyakarta
- Nitisemito, Alex S., 2000, *Manajemen Personalialia*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Parasuraman, et, al, 2005, "*Hubungan Kualitas Layanan Online dan Kepuasan Pelanggan "Sebuah Belajar di Internet Banking*", Departemen Bisnis Administrasi dan Ilmu Social Divisi Pemasaran Industri dan e-commerce, Lulea University Of Tecnology.
- Rao Purba. 2003, *Metode penelitian Survey*, Jakarta LP3ES
- Sudarmanto, R.Gunawan. 2005. *Analisis Regresi Linear Ganda dengan SPSS. Graha Ilmu*. Yogyakarta
- Soehartono, Irawan. 2002. *Metode Penelitian Sosial: Suatu Teknik Bidang Kesejahteraan Sosial dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung, PT. Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung, Alfabeta.
- Supranto J, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa*, Rineka Cipta, Jakarta
- Tjiptono, Fandy, 2004, *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta

- Thoha, Miftah. 2004. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Wasistiono, Sadu. 2002. *Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintah Daerah* (Edisi kedua). Bandung, Fokusmedia.
- Wirijadinata Jat.Jat. *Konsepsi dan Kebijakan Pelayanan Publik*, <http://usemulyana.files.wordpress.com>, (Online) diakses tanggal 31 Mei 2012
- Warella, Y, 2007, *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*, Universitas Diponegoro
- Yousa, Amri dkk. 2002. *Menata Ulang Kelembagaan Pemerintah Kecamatan*. Bandung, Citra Pindo.